

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΥΧΕΡΆ ΠΑΙΧΝΊΔΙΑ

Όνομα χώρου: _____

Ελληνικά

Νοέμβριος 2020

Έκδοση 4. 2 – Κωδικός 21



Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

1. Υπεύθυνο μήνυμα τυχερών παιχνιδιών

Ο φορέας εκμετάλλευσης του χώρου έχει καθήκον να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της βλάβης από τη λειτουργία των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παικτών μηχανών τυχερών παιχνιδιών, της αποθάρρυνσης του εντατικού και παρατεταμένου παιχνιδιού και της παρέμβασης όταν ένα άτομο επιδεικνύει συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

Αυτός ο χώρος θα παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών και υπεύθυνης εξυπηρέτησης των τυχερών παιχνιδιών σε όλους τους πελάτες μας και θα εμφανίζει το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου τζόγου στο γραφείο/σταθμό του ταμείου ή/και την είσοδο στην αίθουσα παιχνιδιών, έτσι ώστε να είναι σαφώς ορατός οπούδήποτε ο χώρος παρέχει προϊόντα ηλεκτρονικού μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών (EGM):

Ο χώρος αυτός είναι αφοσιωμένος στην ευημερία των θαμώνων, των εργαζομένων του και της ευρύτερης κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται. Προσπαθεί να παρέχει όλες τις υπηρεσίες της με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο παρέχοντας τα μέσα για τους προστάτες μας να έχουν ενημερωμένες επιλογές και να ασκούν μια ορθολογική και λογική ενημερωμένη επιλογή με βάση τις προσωπικές και ατομικές τους συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης, ο χώρος έχει υιοθετήσει έναν ολοκληρωμένο Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου και ένα Πρόγραμμα Αυτοεξακλεισμού, και θα παρέχει τους απαραίτητους πόρους, τόσο οικονομικούς όσο και ανθρώπινους, για την υποστήριξη της ορθής λειτουργίας και εκπλήρωσης του Κώδικα σε αυτές τις εγκαταστάσεις.

Ο Κώδικας μας περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο το κάνουμε αυτό και συνεχίζουμε να παρέχουμε υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών με κοινωνικά ανταμείβοντας, ευχάριστο και ανταποκρινόμενο τρόπο.

Αντίγραφο του Κώδικα θα διατίθεται σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή στους θαμώνες κατόπιν αιτήματος. Μια πινακίδα που συμβουλεύει τους πελάτες για το πώς να αποκτήσετε ένα αντίγραφο θα εμφανιστεί στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και / ή το σταθμό του ταμίου στην αίθουσα παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος στην ιστοσελίδα του χώρου (όπου είναι διαθέσιμος), συμπεριλαμβανομένων σε διάφορες κοινοτικές γλώσσες που περιλαμβάνουν ελληνικά, ιταλικά, κινέζικα, βιετναμέζικα, αραβικά, τουρκικά και ισπανικά.

Ο χώρος θα διασφαλίσει ότι το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου θα είναι άμεσα διαθέσιμο σε οποιοδήποτε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή επιθεωρητή VCGLR κατόπιν αιτήματος

2. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες – επικοινωνία με τους παίκτες

2.1 Αυτός ο χώρος θα διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τους Προστάτες δεν:

- α) για τα δύο Παρακινήστε έναν πελάτη να εισέλθει ή να παραμείνει στην περιοχή του μηχανήματος παιχνιδιών
- β) για τα β) τα 1 Προκαλέστε το παιχνίδι μηχανών τυχερού παιχνιδιού (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός προγράμματος πίστης), ή
- γ) για τα νηολόγη Ενισχύστε ή ενθαρρύνετε τις αυθαδίες ή τις παρανοήσεις σχετικά με τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των εξής:
 - ι. Telling ένας πελάτης ότι μπορούν να βγάλουν λεφτά παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

LEIGH BARRETT
ASSOCIATES

GAMESURE
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

- ii. Telling έναν πελάτη ότι μια μηχανή τυχερού παιχνιδιού ή τζάκποτ μηχανή τυχερών παιχνιδιών έχει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι οφείλεται να πληρώσει τα κέρδη.
- iii. Συζητώντας την τύχη ή τις δεισιδαιμονίες.
- iv. Telling ένας πελάτης ότι μια «σχεδόν χάσετε» σημαίνει ότι η μηχανή τυχερών παιχνιδιών είναι έτοιμος να πληρώσει τα κέρδη.
- v. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι μια περιστροφή σε μια μηχανή τυχερού παιχνιδιού δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σε εκείνη την μηχανή τυχερού παιχνιδιού.
- vi. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας πελάτης για να κερδίσει όταν παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό πονταρίσματος ανά γραμμή ή αριθμό γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοίχημα), ή
- vii. Telling έναν πελάτη που του αξίζει να κερδίσει.

2.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τον πελάτη αποθαρρύνουν το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι μηχανών τυχερού παιχνιδιού.

2.3 Με την εξαίρεση της σήμανσης EFTPOS, αυτός ο χώρος δεν θα παρακινήσει τον πελάτη να:

- α) για τα δύο Ανάληψη χρημάτων, ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων, από μια ταμειακή διευκόλυνση, ή
- β) για τα β) τα 1 Αφήστε αυτό το χώρο για να αποκτήσετε χρήματα, ή να αποκτήσετε περισσότερα χρήματα, για να επιτρέψετε στον πελάτη να παίζει ή να συνεχίσει να παίζει σε μια μηχανή παιχνιδιών.

2.4 Αυτός ο χώρος μπορεί ωστόσο να κατευθύνει έναν πελάτη σε μια ταμειακή διευκόλυνση, όταν του ζητηθεί από τον πελάτη.

3. Interaction με τους πελάτες - Σημάδια της αγωνίας

3.1 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι η περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού και οι είσοδοι στην περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού παρακολουθούνται πάντα όταν οι μηχανές τυχερού παιχνιδιού είναι διαθέσιμες για το παιχνίδι.

3.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι Προστάτες στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται τακτικά για την παρακολούθηση συμπεριφοράς που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

3.3 Αυτός ο χώρος δεν θα ενθαρρύνει ή θα παρακινήσει έναν πελάτη να συμμετάσχει σε εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι.

3.4 Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο θα ζητήσει από έναν πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών όπου έχει συμβεί μια αλληλεπίδραση και ότι η αλληλεπίδραση έχει καθορίσει ότι ο πελάτης είναι θυμωμένος ενώ παίζει ή έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του παιχνιδιού τους.

3.5 Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο θα αλληλεπιδρά με έναν πελάτη που έχει παρατηρηθεί ότι παίζει μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και θα ζητήσει από τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.

3.6 Το προσωπικό σε αυτό το χώρο αναμένεται να αλληλεπιδράσει με έναν πελάτη ο οποίος:

- α) για τα δύο Έχει κληθεί να κάνει ένα διάλειμμα και αρνείται να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή μηχανή τυχερών παιχνιδιών
- β) για τα β) τα 1 Αναπαράγει πολλά μηχανήματα παιχνιδιών ταυτόχρονα, ή
- γ) για τα νηολόγη Διατηρεί μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

4. Gaming Προσωπικό Χώρου

- 4.1 Το προσωπικό σε αυτό το χώρο δεν επιτρέπεται να παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών σε μια ημέρα εργασίας σε αυτό το χώρο.
- 4.2 Αυτός ο χώρος παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό, ώστε να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια.

5. Αλληλεπίδραση με τις υπηρεσίες υποστήριξης παιχνιδιών προβλήματος

- 5.1 Ο χώρος αυτός θα εξασφαλίσει ότι το προσωπικό που έχει καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας αυτού του χώρου και υπεύθυνοι υπεύθυνοι για τα τυχερά παιχνίδια θα συναντηθεί με τον υποψήφιο εργαζόμενο υποστήριξης του χώρου αυτού τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

6. Το περιβάλλον τυχερών παιχνιδιών

- 6.1 Αυτός ο χώρος δεν θα ενθαρρύνει έναν πελάτη να παίξει πολλά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα.
- 6.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει έναν πελάτη από την κράτηση μιας μηχανής τυχερού παιχνιδιού προκειμένου να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερού παιχνιδιού στην περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού.
- 6.3 Κατά τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων και ποτών έξω από το πάτωμα μηχανών τυχερού παιχνιδιού, αυτός ο χώρος θα εξασφαλίσει ότι ένας πελάτης μπορεί να διατάξει και να σερβιριστεί τα τρόφιμα και το ποτό χωρίς να πρέπει να εισαγάγει την περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού.
- 6.4 Αυτός ο χώρος μπορεί να προσφέρει σε έναν πελάτη που κάθεται ή παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών τροφίμων ή ποτών, υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με τον εν λόγω πελάτη.

7. Υπεύθυνος Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών

- 7.1 Αναφορεώςτοι Υπεύθυνοι Τυχερών Παιχνιδιών έχουν διοριστεί σε αυτόν τον χώρο.
- 7.2 Α Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών θα είναι διαθέσιμος στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών ανά πάσα στιγμή που τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών είναι διαθέσιμα για παιχνίδια.
- 7.3 Αυτός ο χώρος θα εμφανίζεται σε περίοπτη θέση στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών, μια ειδοποίηση που θα ενημερώνει ότι ένας Υπεύθυνος Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών είναι διαθέσιμος για βοήθεια ανά πάσα στιγμή.

Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

LEIGH BARRETT
ASSOCIATES

GAMESURE
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

7.4 Ο Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών του εν λόγω χώρου θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για:

- α) για τα δύο Παρακολουθήστε την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών και βεβαιωθείτε ότι συμμορφώνεστε με το νόμο, τους κανονισμούς και τον παρόντα κώδικα
- β) για τα β) τα 1 Διασφάλιση ότι το προσωπικό καταγράφει υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών
- γ) για τα νηολόγη Παρατηρήστε τους Προστάτες που εμφανίζουν συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια και παρέχετε βοήθεια ανάλογα με τις ανάγκες
- δ) τα 10 000 κατά Παροχή συμβουλών στο προσωπικό σχετικά με τη βλάβη στα τυχερά παιχνίδια και τον τρόπο αντιμετώπισης σημείων βλάβης του τζόγου, και
- ε) τα κ. Απαντήστε σε ερωτήσεις πελατών και παράπονα σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο.

7.5 Ο Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών του εναπομεινάθου θα ολοκληρώσει την προβλεπόμενη υπεύθυνη υπηρεσία εκπαίδευσης για τα τυχερά παιχνίδια, εάν υπάρχει.

8. Αναπόθετο Μητρώο Τυχερών Παιχνιδιών

8.1 Αυτός ο χώρος διατηρεί υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών. Οι λεπτομέρειες όλων των υπεύθυνων περιστατικών και παρεμβάσεων για τυχερά παιχνίδια καταγράφονται σε αυτό το μητρώο, συμπεριλαμβανομένων:

- α) για τα δύο Ημερομηνία και ώρα συμβάντος
- β) για τα β) τα 1 Λεπτομέρειες του συμβάντος
- γ) για τα νηολόγη Λεπτομέρειες της παρέμβασης που έγινε ως απάντηση στο περιστατικό
- δ) τα 10 000 κατά Λεπτομέρειες της απάντησης του πελάτη στην παρέμβαση, εφόσον είναι γνωστές
- ε) τα κ. Ημερομηνία και ώρα εγγραφής στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών, και
- στ) τα 1 Το όνομα του ατόμου, εάν αυτό παρέχεται οικειοθελώς από το εν λόγω άτομο.

8.2 Αυτός ο χώρος διατηρεί τις πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταχωρήθηκε στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών.

8.3 Αυτός ο χώρος θα παρέχει αντίγραφο του μητρώου υπεύθυνου τζόγου στη Βικτωριανή Επιτροπή για τον Κανονισμό Τυχερών Παιχνιδιών και Ποτών κατόπιν αιτήματος.

8.4 Αυτός ο χώρος μπορεί να παρέχει πληροφορίες στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών σε έναν Εργαζόμενο Υποστήριξης Χώρου για εκπαιδευτικούς και αναπτυξιακούς σκοπούς, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά αναγνώρισης οποιουδήποτε πελάτη.

Ορισμοί

- Ως «κώδικας» νοείται ο συγκεκριμένος κώδικας δεοντολογίας για τα υπεύθυνα τυχερά παιχνίδια
- "Πελάτης" σημαίνεται μέλη και τους επισκέπτες του χώρου.
- "EGM" σημαίνει ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
- Ως «Διαχείριση» νοείται η διαχείριση του παρόντος χώρου

Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

LEIGH BARRETT
ASSOCIATES

GAMESURE
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

- Ως "προστάτες" νοούνται οι πελάτες, τα μέλη και οι επισκέπτες του χώρου.
- Ως "Μητρώο Περιστατικών Υπεύθυνου Τυχερά Παιχνίδια" νοείται το μητρώο που τηρείται από τον τόπο στον οποίο ο τόπος καταγράφει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του Κώδικα.
- Ως «Υπεύθυνος Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών» νοείται ο υπεύθυνος για τη διαχείριση του Κώδικα στον τόπο διεξαγωγής ανά πάσα στιγμή.
- "Τόπος" σημαίνει αυτό το χώρο παιχνιδιών.

Προετοιμασία του Κώδικα

Ο Κώδικας έχει προετοιμαστεί για λογαριασμό μας από την Leigh Barrett & Associates Pty Ltd και έχει διατεθεί άμεσα για έγκριση και ενσωμάτωση στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών. Είναι ένα απλό έγγραφο και έχει γραφτεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καταστεί δυνατή η άμεση κατανόηση από τους προστάτες μας και μια απλή ερμηνεία και εξήγηση από και για το προσωπικό μας. Έχει γραφτεί σε απλά αγγλικά και παρουσιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο σε όλους τους προστάτες μας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων από πολιτιστικά και γλωσσικά διαφορετικά υπόβαθρα.

Ο Κώδικας υποστηρίζεται από εγχειρίδιο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνου τζόγου που κρατά τις διαδικασίες και τις διαδικασίες για την εφαρμογή του Κώδικα και το οποίο παρέχεται σε κάθε μέλος του προσωπικού του χώρου κατά την εισαγωγή.